

Erfolgsfaktor Schadenmanagement

Umfrage | Wie wichtig das Unfallschadengeschäft für Werkstattumsatz und -ertrag ist, offenbart eine Umfrage von AUTOHAUS pulsSchlag zum Thema Schadenmanagement. Kfz-Betriebe sehen darin auch ein wichtiges Instrument zur Kundenbindung.



Kfz-Betriebe können noch viel Potenzial mit einem professionellen Schadenmanagement heben.

wird, kann das Schadenmanagement eine wichtige Säule im Aftersales-Geschäft sein. Wie die Branche beim Thema Schadenmanagement tickt, offenbaren Zahlen aus dem AUTOHAUS pulsSchlag*, der das Thema näher beleuchtet hat.

Unter anderem wurde nach den Herausforderungen beim Schadenmanagement gefragt. Die Antworten geben ein klares Bild (Abb. 1): 77 Prozent der Befragten nennen die Schadensteuerung der Versicherer, gefolgt von Rechnungskürzungen durch Versicherer (72 Prozent) und die Werkstattsteuerung der Hersteller / Flottenbetreiber (52 Prozent).

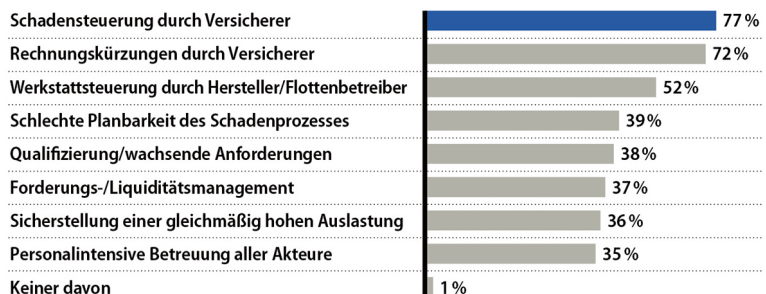
Wie wichtig das Schadenmanagement für die Kundenbindung ist, verdeutlicht eine weitere Auswertung des Panels. Demnach kommen 77 Prozent der Schadenfälle aus dem eigenen Kundenkreis, durch Versicherer elf Prozent und weitere sieben Prozent durch Hersteller über Mobilitätsversicherungen (Abb. 2). Fast die gleichen Er-

Autohäuser und Kfz-Werkstätten stehen vielen Herausforderungen gegenüber: Digitalisierung, Prozessoptimierung über die gesamte Wertschöpfungskette sowie Verbesserung der Kundenbindung sind einige Stichworte. Herausforderungen, aber auch Chancen gibt es auch in der Sparte Unfallinstandsetzung. Wenn es professionell umgesetzt

Kurzfassung

In einer Befragung von über eintausend Autohäusern und Werkstätten wurde deren Sicht auf verschiedene Aspekte des Unfallschadengeschäfts abgefragt. Das Ergebnis macht den hohen Stellenwert des Schadengeschäfts deutlich.

Abb. 1: Herausforderungen im Schadenmanagement



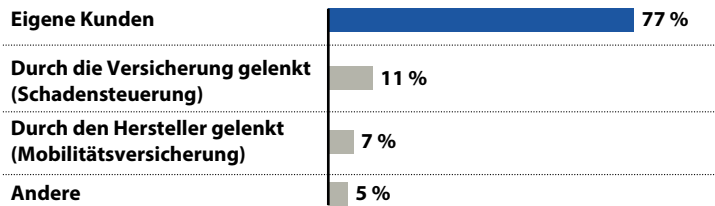
Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

Die Schadensteuerung durch die Versicherungen an (günstige) Partnerbetriebe sehen 77 Prozent der Befragten als größtes Problem, gefolgt von Rechnungskürzungen durch Versicherer.

*AUTOHAUS pulsSchlag: Erhebung im September 2022

Der AUTOHAUS pulsSchlag basiert auf einer monatlichen Online-Befragung von Marken-Händlern und markenunabhängigen Händlern aus dem gesamten Bundesgebiet. Es sind ca. 1.300 Händler (Stand 01/2023) registriert.

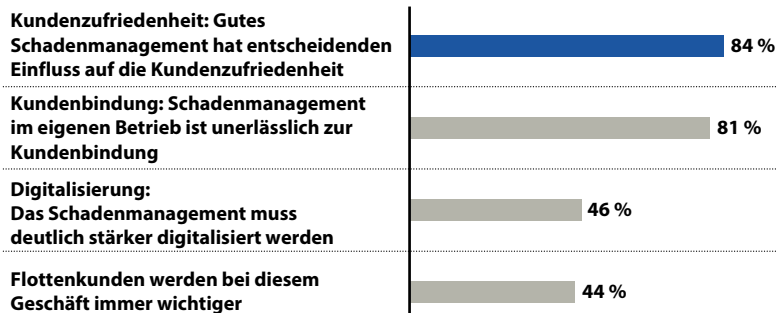
Abb. 2: Über welche Kanäle kommen Unfallschäden?



Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

77 Prozent der Schadenfälle stammt aus dem eigenen Kundenkreis: Der Ball liegt also im Spielfeld der Autohausbetriebe und Werkstätten.

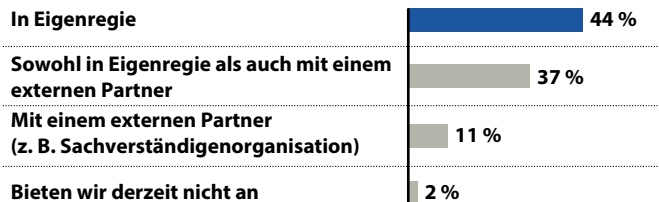
Abb. 3: Welcher Aussage stimmen Sie zu?



Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

Das gezeigte Ranking der Antworten erfolgte über die Summe aus „Stimme sehr zu“ und „stimme zu“ in den Antworten der Befragten. Schadenmanagement gilt als Mittel der Kundenbindung.

Abb. 4: Abwicklung Schadengeschäft



Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

Komplett in Eigenregie wickeln 44 Prozent der Betriebe ihr Schadengeschäft ab – 48 Prozent arbeiten ganz oder für Teilbereiche mit einem externen Partner zusammen.

gebnisse brachte eine ähnlich angelegte Umfrage vor mehr als fünf Jahren. Auch hier waren die eigenen Kunden die Hauptquelle für Unfallschäden. Allerdings haben an zweiter Stelle noch die Hersteller am

meisten Geschäft gebracht. Diese wurden von den Versicherern in der aktuellen Umfrage von ihrem Platz abgelöst.

Laut Maximilian Küblbeck, Geschäftsführer bei TÜV SÜD Auto Plus GmbH,

setzt TÜV SÜD mit den Dienstleistungen im Schadenmanagement genau an diesen Punkten an: „Wir haben keine Verträge mit Versicherern, sondern sind ausschließlich Partner der Werkstätten und Geschädigten. In ihrem Sinne sorgen wir für eine sichere und bestmögliche Abwicklung von Unfallschäden.“

Überdies führt ein gutes Schadenmanagement zu zufriedenen Kunden, die gern wiederkommen. Darin sind sich die Panel-Teilnehmer mit 84 Prozent weitgehend einig (Abb. 3). Zudem sehen es 81 Prozent als unerlässlich für die Kundenbindung. Dass das Schadenmanagement stärker digitalisiert werden sollte, finden 46 Prozent. Und 44 Prozent der Antwortgeber sind der Ansicht, dass Flottenkunden für das Schadengeschäft immer wichtiger werden. „Gerade für diese Kundenklientel sind stringente und transparente Prozesse bei der Abwicklung wichtig.“

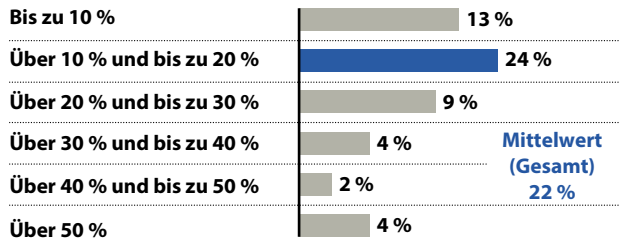
Die Bedeutung des Geschäftsbereiches Unfallschaden hat in den Betrieben viele Services für die Kunden entstehen lassen. Die Mehrzahl setzt dabei auf ein Zusammenspiel mit externen Akteuren. Elf Prozent vergeben diese Aufgabe komplett an externe Partner und 37 Prozent erledigen das mal in Eigenregie, mal über Externe (Abb. 4). 44 Prozent geben an, das Unfall- und Schadenmanagement wie Absprachen, Zahlungsvorgänge etc. zwischen Gutachtern, Versicherungen und den Kunden in Eigenregie durchzuführen.

Erträge zuverlässig sichern

Demzufolge ist das Schadengeschäft auch ein elementarer Baustein für Umsatz und Ertrag. Mit einem Wert im Mittel von 21 Prozent generieren die befragten Betriebe daraus etwas mehr als ein Fünftel des Werkstattumsatzes. Bis 2027 soll dies stabil bleiben (Abb. 5). „In den kommenden Jahren geht gleichzeitig der Werkstattumsatz aus Ertragsarbeiten wie Inspektionen und Ölwechsel durch den Hochlauf der E-Mobilität und die Verringerung der Fahrzeuge mit Verbrennermotor zurück“, konstatiert TÜV SÜD Experte Küblbeck. Zugleich machen rund 45 Prozent immer noch weniger als 20 Prozent ihres Umsatzes mit Unfallschäden.

Deutlichen Nachholbedarf sehen die Befragten bei den digitalen Diensten, die intern oder als Angebot für die Kunden implementiert werden sollten (Abb. 6). Besonders wichtig ist im Schadenbusiness die

Abb. 5: Anteil Schadengeschäft am Umsatz



Differenz zu 100 % = Weiß nicht/Keine Angabe

Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

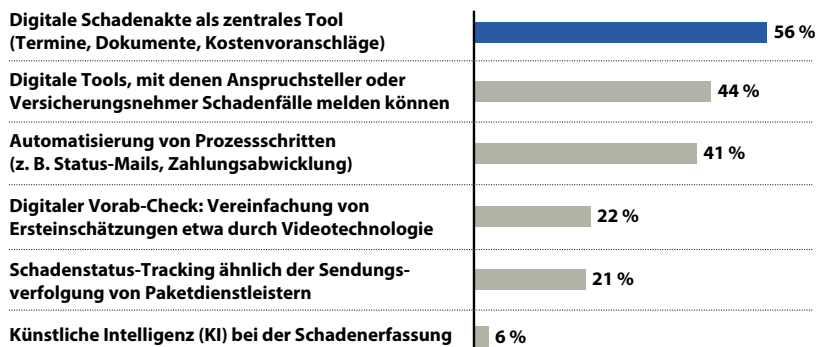
Das Unfallschadengeschäft steht im Schnitt für etwa ein Fünftel des Umsatzes in den Werkstätten. Es gilt als verlässlicher und vor allem stabiler Auslastungsfaktor im Service.



Foto: TÜV SÜD

Maximilian Küblbeck ist Geschäftsführer bei TÜV SÜD Auto Plus GmbH.

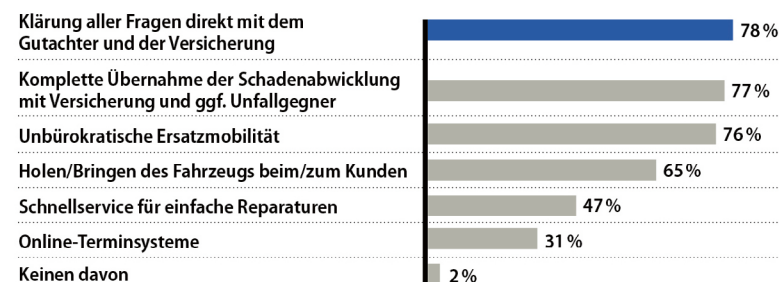
Abb. 6: Wunschliste für die Digitalisierung



Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

56 Prozent der Befragten wünschen sich eine digitale Schadenakte als zentrales Verwaltungstool rund um das Schadengeschäft.

Abb. 7: Diese Schaden-Services werden angeboten



Quelle: AUTOHAUS pulsSchlag 9/2022

Kunden fordern komfortable Schadenabwicklung – der Werkstatt kommt daher eine zentrale Schnittstellenfunktion bei der Kommunikation mit allen Beteiligten zu.

digitale Schadenakte. „Diese Nachfrage decken wir mit unserer webbasierten digitalen Schadenakte, welche auf jedem Endgerät genutzt werden kann. Darüber können wir auch unsere Kalkulationen zur Verfügung stellen. Diese können anschließend via Schnittstelle zur Weiterverarbeitung in die anderen Systeme fließen – und das für unsere Autohaus- und Werkstatt-Kunden möglichst kostenneutral“, sagt Maximilian Küblbeck.

Services und Prozesse ausbaufähig

Die Angaben der Befragten legen außerdem offen, dass es oft noch viele Aufgaben in einzelnen Prozessschritten zu erledigen gilt. Zwar bieten bereits etwa drei Viertel ein breites Portfolio an Schadenservices – von der Kommunikation mit den Beteiligten bis zur Stellung von Ersatzmobilität (Abb. 7). Aber 22 Prozent klären weiterhin nicht direkt alle Fragen mit Gutachtern oder Versicherungen und 23 Prozent übernehmen keine komplette Abwicklung mit Versicherung und ggf. dem Unfallgegner. „Viele verschenken damit die Chance auf eine optimale Kundenbetreuung und gute Umsätze“, so Küblbeck.

Dass sich ein durchgängiger Schadenservice lohnt, wissen alle Beteiligten. Das spiegelt sich in den Antworten auf die Frage nach den Top-3-Faktoren für Kundenzufriedenheit im Schadenmanagement wider. Eine große Mehrheit sieht Full-Service für den Kunden ganz weit vorne, ebenso die Glaubwürdigkeit aller beteiligten Akteure. „Genau das kann TÜV SÜD Division Mobility als neutraler Dienstleister und Vermittler bieten“, resümiert Maximilian Küblbeck.

Dieter Winkler

HEAD OF KLEIN- TEILE REGAL

Zeit für einen Jobwechsel?

autojob.de – Ihr Sprungbrett zum Traumjob.



Die Jobbörse von
AUTOHAUS **asp** Autoflotte

autojob.de